

よくあるご質問 (FAQ)

	大項目	キーワード	NO	質問 (Q)	回答 (A)
1	性能	バッテリー	1	ポータブル電源の寿命の使用回数とは何回までのことをいいますか？	充電可能回数については、データはありませんが、電池の寿命を測る指標として「サイクル」というのがあり、サイクルは「1000サイクル」です。
1	性能	バッテリー	2	1サイクルは、どのように数えますか？	1サイクルは0%の状態から満タンの100%まで充電して、その電気が0%になるまで放電し切った状態を指します。
1	性能	バッテリー	3	長期保管の場合、3か月に1回60-80%程度の充電値にしておくことを推奨するとはどういう意味でしょうか？100%の充電は良くないのでしょうか？	長期保管する場合は、安全の観点から3ヶ月に1回80%程度の充電値にしておくことを推奨します。
1	性能	バッテリー	4	バッテリーは0℃を下回る環境に置くと充電できませんか？	仕様に記載してある0℃以上の周囲温度内でご使用ください。
1	性能	バッテリー	5	商品はフル充電された状態で届きますか？	弊社商品は工場から出荷する際に、バッテリー容量は60%前後に保たれ、フル充電された状態で出荷することはありません。
1	性能	バッテリー	6	サイクル寿命は何回までですか？	1000回です。
1	性能	充電	7	自宅のコンセントに繋ぎっぱなしにしていた場合の電気代はいくらですか？	電気料金は、電力会社によって異なります。例えば：1000Whの消費電力は1000Whです。エネルギー保存と変換効率から計算すると、1000whを充電1回で1000Whで、最大1kWhを使用されます。以下のよう計算します。 1kWh × 27円 = 27円 1kWhあたりの電力料金が27円とすると、1000whをフル充電には最大27円が必要となります。
1	性能	充電	8	ACアダプター使用時のポータブル電源本体への充電時間を教えてください。	約13時間です。
1	性能	充電	9	車載用充電シガーソケット使用時のポータブル電源本体への充電時間を教えてください。	約16時間です。
1	性能	充電	10	最大入力は何Wですか？	最大185W（インプット120W+PD65W）まで可能です。
1	性能	充電	11	ポータブル電源1200でDC入力とアンダーソン端子どちらもつなげ充電した場合どうなりますか？	ポータブル電源1200に充電する場合は、2つのポート（DC入力とアンダーソン）を同時に使用して充電できません。
1	性能	充電	12	各ポータブル電源は最大で何Wの機器に給電できますか？	ポータブル電源1200は、最大電力1000Wの機器に給電できる電源装置です。
1	性能	給電	13	ポータブル電源の瞬間最大電力の定義は何ですか？	瞬間最大電力とはピークパワーであり、通常パワー1000W（ピークパワー1450W）となっております。こちらは「最大1450Wの電化製品が使える」という意味合いではなく、基本的には、「消費電力が1000W以内の電化製品が使える」という意味合いになっております。ピークパワー1450Wというのは、「突入電力」として電化製品の立ち上がり瞬間的に発生する電力量に耐えられる電力量となっております。
1	性能	給電	14	ポータブル電源1200は1000Wの高出力で、定格出力1000W以上のドライヤーにも使えますか？	市販品のドライヤーの出力は1000～2000Wであり、多くのドライヤーの出力はポータブル電源1000の定格出力を超えています。また、ドライヤーを実際に使用する時の電力は表示されている定格電力と少し差があるので、ポータブル電源を利用する際には電力に余裕を持たせる必要があります。電力オーバーは電源保護を動作させてしまう為1000W以上のドライヤーの使用は推奨しません。
1	性能	給電	15	ポータブル電源のDC入力範囲は？	12-24V対応です。
1	性能	給電	16	100%充電時 AC電源 100v 55W の製品を約何時間、程度利用できますか？	ポータブル電源はお使いの機器や使用状況により、充電可能回数は異なります。 デバイスの充電時間の計算： (例)充電時間 = 1228Wh × 0.8 / デバイスのワット数 例えば、デバイスのワット数は55ワット、充電時間 = 1228Wh × 0.8 / 55W = 17.9h (約) 55ワットのデバイスだと18時間程度持ちます。
1	性能	給電	17	消費電力60Wの家庭用小型冷蔵庫は使えますか？	ご使用いただく電化製品の消費電力をご確認いただき、ポータブル電源の仕様範囲内であればご使用は可能かと存じます。 ただし、一部の機器は起動時に消費電力より大きな起動電力を必要とする場合がございます。 (例：冷蔵庫、エアコン、ヒーター、エアポンプなど) 出力の上限値を超えた場合は、電気回路が自動的に調整され、電力が低減され、または保護を起動し、自動で遮断することが考えられます。 誠に恐れ入りますが、弊社製品は全ての電子機器の動作保証はできかねてまいりますので、ご使用いただく電子機器メーカー様へも、ポータブル電源での使用についてお問い合わせいただけますと幸いです。
1	性能	安全装置	18	発火に関する安全機能はありますか？	ポータブル電源はリチウムイオン電池を採用しています、電圧・温度を適切に管理するバッテリーマネジメントシステム(BMS)によって、高い安全性を確保しています。 過放電及び過充電に対する警告や制御を行います。充電時は、直列に接続された各バッテリーの電圧を管理してBMSに設定された上限電圧値まで上昇すると充電器と通信を行い充電を停止させます。 また、BMSに設定された復帰電圧値まで下降すると再度充電器と通信を行い充電を開始します。 この動作を複数回行う事でバッテリーの電圧を均等化する事ができます。電圧・電流・温度の異常時には安全に充電を停止する事が可能です。 充放電の状況を把握する事によりリチウム/バッテリーを効率良く利用し、ライフサイクルを延ばす事も可能となります。ポータブル電源はリチウムイオン電池を採用しています、電圧・温度を適切に管理するバッテリーマネジメントシステム(BMS)によって、高い安全性を確保しています。
1	性能	原産国	19	どこの国で製造していますか？	製品の製造元は中国です。
1	性能	原産国	20	ポータブル電源の電池はどこの国のものですか？	弊社ポータブル電源の電池は全て国内外の海外電池メーカー製のものを使用しております。
1	性能	充電アダプター	21	ACアダプターはどのくらいまで熱くなりますか？	ACアダプターは高温まで耐えられる設計になっており、表面温度の仕様が65度になっており、設計上75度まで耐えられる仕様です。 充電中は、手で触れない、換気の良い場所で充電を行ってください。 そして、ポータブル電源に付属のACアダプターは電気用品安全法（PSEマーク）検査合格済みの適法な製品です。安心・安全にご利用いただけます。

大項目	キーワード	NO	質問 (Q)	回答 (A)
1	性能	周波数	22 60Hzと記載されていますが、50Hzでは使用出来ませんか？ 50Hz&60Hzの切替スイッチが付いていますか？	ポータブル電源をご利用いただく製品につきましては、60Hz対応の製品、若しくは50/60Hz両方に対応している製品であれば動作に問題はございませんが、50Hzのみ対応の製品は動作をしませんのでご注意ください。 なお、50Hz&60Hzの手動切り替え機能は搭載しておりません。 昨今の電気製品は50/60Hz対応のものが主流でございますので、ご心配な際はご利用予定機器の対応周波数をご確認くださいませ。 ポータブル電源のAC 100Vコンセントは、純正弦波を採用しており、家庭用100Vと同じような、滑らかな波形を作り出す交流電源で、パソコンや、スピーカーなどほとんどの精密機器が問題なく使えます。 ABS素材です。
1	性能	正弦波	23 AC出力正弦波とは何ですか？	
1	性能	素材	24 ポータブル電源の外殻の材料は何ですか？	
1	性能	その他性能	25 他社製品と比較した場合EXHEARTポータブル電源のメリットなどを教えてください。	ポータブル電源のメリット： 1. 弊社製品は高強度プラスチックの外殻を採用しているため、絶縁性能や環境保護性能、防火、耐食性が良いです。 他社で見られる金属ケースの場合、漏電や変形、酸化がしやすいです。外部処理が必要で、コーティングが剥がれてしまうこともあります。 2. 弊社製品の内部の電池はリチウムイオン電池を採用しているため、大容量かつ環境に優れています。また安全性も高く、軽量化も進んでいます。 鉛蓄電池のポータブル電源の場合、環境には悪く、体積が大きかつ重量も重いです。 3. 弊社製品は正弦波インバータを採用しているため、家庭で使う電気と同様に取り扱いが可能で、電化製品に安定した電力を供給できます。 修正波インバータを採用しているポータブル電源では、精密機器を使用する際は異常が発生する可能性があります。 4. ポータブル電源はリチウムイオン電池を採用しております。電圧・温度を適切に管理するバッテリーマネジメントシステム(BMS)によって、高い安全性を確保しています。 過放電及び過充電に対する警告や充電の制御を行います。
1	性能	ファン	26 内臓ファン作動のタイミングを教えてください。	ポータブル電源には温度制御システムが搭載されており、内臓ファンの起動時間はデバイスの電力/発熱量によって異なります。 消費電力が300W以上の場合、または本体内部温度が50℃を超えた場合が目安となります。
1	性能	ファン	27 内臓ファンが常時作動して止まることはありませんが、どこか本体に異常/不具合があるのでしょうか？	本製品はスマート放熱システムを採用し、感温素子は内部の発熱素子の発熱温度を検査し、発熱温度が設計温度(50度)に達した時、内臓ファンが起動して放熱を行います。
1	性能	付属品	28 車載用シガーソケットの長さ？	車載用シガーソケットの長さは90cmとなっております。
1	性能	付属品	29 120Wの充電器とPD65Wの充電器は両方付属されていますか？	120WのAC充電器は付属していますが、PD65Wの充電器は付属しておりません、お客様より別途ご購入いただく必要があります。
1	性能	変換効率	30 DC-AC変換効率は？	DC-AC変換効率は約80%です。
1	性能	防水性能	31 防水性能・防水性能はありますか？	弊社のポータブル電源はファン放熱が必要で、放熱孔があり、出力ポートが露出しているため、防水性能・防水性能はございません。
1	性能	ポートサイズ	32 DC入力ポートのプラグのサイズは？	ポータブル電源1200のDC入力ポートのプラグのサイズは(外径5.5mm、内径1.9mm)となっております。
1	性能	ライト	33 LEDライトの明るさは？	約 左130ルーメン、右70ルーメン
2	操作・保管	ACコンセント	34 ポータブル電源のACコンセント下にある黒い穴はアース接地極付プラグは使用できますか？	ポータブル電源のAC出力端子のアース端子はアース口ですが、実際にはNC(無電圧と無電流)となっております。 弊社のポータブル電源は電池製品であり、電力網に接続していないので、接地できません。
2	操作・保管	給電	35 ポータブル電源の過電圧・過電流のアラートの表示はどのように表示されますか？	充電する際に過電圧・過電流となった場合、保護装置が起動し、電源がオフになりますが、アラートの表示はありません。
2	操作・保管	給電	36 充電しながらポータブル電源を使用しても問題ないのでしょうか？	製品の性能、パラメータについて充電しながらポータブル電源を使用は可能ですが、前提条件として充電電力より出力電力が小さいことです。 デバイスの出力電力が充電電力より大きくなると、バッテリーが蓄電できなくなり、電源が切れてしまいます。
2	操作・保管	給電	37 ポータブル電源は無停電電源装置(UPS)の機能はありますか？	ポータブル電源は無停電電源装置(UPS)の機能はありません。
2	操作・保管	給電	38 ポータブル電源のUSBポートにUSBハブを使用することはできますか？	ポータブル電源の仕様範囲内であればご利用可能です。
2	操作・保管	給電	39 ポータブル電源は車のバッテリー上がりの救援や充電に使えますか？	ポータブル電源は車のバッテリー上がりは対応できません。
2	操作・保管	給電	40 自動車ジャンプスターターは可能でしょうか？	誠に恐れ入りますが弊社商品ポータブル電源は、ポータブル電源シリーズは、自動車ジャンプスターター等の機能を搭載しておりませんため、ジャンプスタートに非対応となっております。
2	操作・保管	給電	41 バススルーには対応していますでしょうか？	バススルー(充電しながら出力も行う)の使用は可能ですが、前提条件として充電電力より出力電力が小さくなくてはなりません。デバイスの出力電力が充電電力より大きくなると、バッテリーが蓄電できなくなり、電源が切れてしまいます。
2	操作・保管	給電	42 ポータブル電源本体の並列接続はできますか？	誠に恐れ入りますが、弊社ポータブル電源は並列接続のご使用はできません。
2	操作・保管	給電	43 ポータブル電源で他のポータブル電源を充電することは可能ですか？	充電可能です。充電するポータブル電源より、容量の大きいポータブル電源を充電する場合は充電効率が下がりますので、予めご了承ください。
2	操作・保管	給電	44 テレビとDVDを使いたいのですが、AC出力に二股を付けて2台接続は可能ですか？	ポータブル電源の仕様範囲内であれば、ACコンセント数が使用機器より少ない場合、テーブルタップ等のご使用は可能でございます。
2	操作・保管	給電	45 inputよりoutputの数値が高い場合、使用できますか？	バススルー(充電しながら出力も行う)の使用は可能ですが、前提条件として充電電力より出力電力が小さくなくてはなりません。デバイスの出力電力が充電電力より大きくなると、バッテリーが蓄電できなくなり、電源が切れてしまいます。
2	操作・保管	互換性	46 他社製品に接続しても動作可能でしょうか？	他社製ポータブル電源や、ソーラーパネルとの動作確認は行っておりません。 そのため動作可否に関するご質問につきましては、ご案内が難しい状況です。 また、他社製品との互換性につきましては、保証の対象外となっております。
2	操作・保管	充電	47 充電方式は何種類ありますか？	ACアダプター、シガーソケット、USBタイプC、ソーラーパネルと四つの充電方法があります。
2	操作・保管	充電	48 「バススルー充電」とは、どのような充電ですか？	バススルー充電とは、AC電源(コンセント)からバッテリーに入力した電力をスマートフォンなどのデバイスへ優先的に給電する機能です。 実質的には、バッテリーとデバイスを並行して充電する役割を果たすため、コンセントが1つしかない状況でも複数のデバイスを充電できます。

	大項目	キーワード	NO	質問 (Q)	回答 (A)
2	操作・保管	充電	49	充電する最適なタイミングはいつですか？	充電のタイミングは、バッテリー残量が10～20%程度になりましたら100%になるまで充電を行っていただき、なるべく充電回数を抑えていただくとうバッテリーの長持ちにつながります。
2	操作・保管	充電	50	DCジャックとMC4は並列に接続されていますか？	ポータブル電源のDC入力プラグのサイズは【 外径：5.5mm、内径1.9mm】外径は負極であり、内径は正極となっております。こちらのサイズに合う変換プラグであればご利用は可能かと思いますが、他社製品と組み合わせさせてご使用いただく場合は、接続可否、動作可否に関しましては、互換性がないため推奨はしておりません。
2	操作・保管	充電	51	大型車（シガーソケット24V）から充電できますか？	充電は可能です。付属しているシガーソケット充電ケーブルをご利用ください。
2	操作・保管	充電	52	インポートポートを1つはソーラーパネルから、もう1つはACアダプターからと充電器の組み合わせは問わず、同時に充電ができますか？	はい、同時に充電ができます。但し合計で120Wまでの入力となります。
2	操作・保管	充電	53	海外に持っていきますか	リチウムイオン電池は、衝撃や温度変化に弱く、発火・発煙・発熱などを引き起こしやすい特性がありますので、機内持ち込み、預入もできません。
2	操作・保管	取扱	54	ベアスメーカーについて、ポータブル電源を扱う際の注意事項はどのようなものがありますか？	誠に恐れ入りますが、心臓にベアスメーカーを装着しているお客様は、ベアスメーカーが本機の影響の受ける可能性がございますので、ご使用はできません。ご希望に添えず申し訳ございません。
2	操作・保管	取扱	55	車内で充電しながら走行していますが、充電時に発生するガスは人体に影響はないのでしょうか？	有害なガスは発生しませんのでご安心いただけますと幸いです。
2	操作・保管	表示	56	満充電になると100%と表示されますか？90%～99%としか表示されませんか？	ポータブル電源へ充電する際、バッテリーの容量表示が100%にならず、90%以下までしか表示されない場合は製品不備の恐れがある為、使用を停止し、弊社カスタマーサービスまでメールにてお問い合わせください。また、バッテリー残量が90%以上ある際に充電してもバッテリー容量が100%にならない時は、使用を停止し、サポートセンターまでお問い合わせください。
2	操作・保管	表示	57	コンセントも差さずにACの出力 ボタンを押すと6～7Wと表示されるのですが問題ないのでしょうか？	AC起動後の待機時消費電力であり、インバーターが起動し、微量ながらも放電が行われてしまうため、10w未満の表示であれば仕様範囲となります。バッテリーが消耗してしまうことを防ぐために、ご使用されない場合はAC電源はオフにさせていただきますようお願い申し上げます。
2	操作・保管	表示	58	ポータブル電源へ充電する際にバッテリー残量が99%から100%になるまで時間がかかります。不具合でしょうか。	ACアダプターからの出力は一定ではなく、ポータブル電源は満充電に近づくにつれ充電電力が低下する仕様でございます。
2	操作・保管	ファン	59	ファンの起動サイクルを教えてください。	電源を入れると、ファンが回転してセルフチェックを行い、消費電力が300Wを超えた場合、または内部の温度が50度を超えると、ファンが起動します。
2	操作・保管	付属品	60	他社製品のケーブルは使えますか？	他社製品のケーブルを使って動作確認は行っておりません。付属のケーブルをご使用ください。
2	操作・保管	保管	61	普段充電していない状態で保管していても、性能に大きな変化はないのでしょうか？	充電電池が空の状態でも長期保管すると、性能が劣化したり、充電ができなくなる場合があります。本機を長期保管する場合には、定期的に60%～80%程度の充電値にしてください。
2	操作・保管	保管	62	バッテリーを長持ちさせるにはどうしたらいいですか？	リチウムイオンバッテリーの寿命について リチウムイオンバッテリーはその性質上、明確な寿命がございません。 ご使用用途や頻度、バスルー使用などによって消耗が大きく異なります。 電池の寿命を測る指標として「サイクル」というのがあり、1サイクルは0%の状態から満タンの100%まで充電して、その電気が0%になるまで放電し切った状態を指します。「1000サイクル」使用可能としてご案内させて頂いております。 また、サイクル1000回にて80%の容量を保証しております。 本体寿命を少しでも伸ばすための注意点 ・バッテリーを0%にしない ・バスルー（充電しながら出力も行う）使用をしない ・20%～80%の範囲でお使いいただく 以上、お使いいただく際にはご参考くださいませ。
2	操作・保管	保管	63	フル充電後何ヶ月で残量が0になりますか？	100%充電後長期保管する場合は、三ヶ月経っても、80%以上の電気を保持することができます。ポータブル電源は使用しない場合、自然放電が少ないです（前提条件はスイッチを開かないことです）。非常時の使用などの為に3～6ヶ月程で一度電気を確認していただけますようお願いいたします。
3	ソーラーパネル	キズ	64	ソーラーパネル面に細かな傷があるのですが、不良ですか？	ソーラーパネルは製造時や運送途中での都合上、細かな傷や擦れ、凹みなどが付いている可能性があります。お使い頂く上で影響はございませんので、ご安心下さいませ。 なお、本製品は12ヶ月品質保証の対象であるため、何か問題や商品使用上のご不明な点がございましたら、お気軽に弊社カスタマーサポートまでお問い合わせください。
3	ソーラーパネル	互換性	65	他社製品のソーラーパネルでポータブル電源に充電可能でしょうか？	ポータブル電源に充電できるソーラーパネルは弊社のEXHEARTソーラーパネル EXP-100を推奨しております。 他社製品での動作確認を行っていないため、お使いいただける製品のご案内が出来かねます。互換性がない場合もあり、保証外となりますので、予めご了承いただけますようお願いいたします。
3	ソーラーパネル	充電	66	ソーラーパネルの発電(充電)が正常に行われない場合は、どうすればいいですか？	ソーラーパネルの発電(充電)が正常に行われない場合は、以下をご確認くださいませ。 ★天候状況 ・晴天時、太陽光の直射がされていることをご確認ください。 ・曇天時や、雲が多くパネル面に影が発生してしまう場合は発電が行われません。 ★ソーラーパネルの状態 ・パネル面に一部でも影や、遮蔽物が被らないように設置ください。 ・パネル面が歪んだり、曲がっていないか確認してください。 ・ガラス越しなど屋内ではなく、かならず屋外に設置ください。 ・USBポート給電できるかをご確認ください。 ★ポータブル電源の状態 お使いいただいておりますポータブル電源におきましては弊社製品でございます。 ・ACアダプターやシガーソケットでポータブル電源に充電できるかどうかをご確認ください。 ★EXHEART ポータブル電源とソーラーパネルの接続状態 ・ソーラーパネルに付属のケーブルで、Jackery ポータブル電源と接続してください。 ・接触不良の可能性があるので、接続ポートを数回接続してみてください。 ・入力表示が0wのまま放置して数時間後にはバッテリー残量が増えていかないかをご確認ください。 ◆問題が解決されないときは お客様の状況について弊社カスタマーサービスまでご連絡頂けましたらサポートさせていただきます。
3	ソーラーパネル	寿命	67	ソーラーパネルの寿命は何年ですか？	取扱説明書に沿ってご使用いただいた場合は3～5年程です。

大項目	キーワード	NO	質問 (Q)	回答 (A)	
3	ソーラーパネル	設置	68	ソーラーパネルを太陽に向けてセットし、充電ケーブルを接続しない場合、電気は発電されるのでしょうか？ ソーラーパネルやケーブルに触れても危険はないのでしょうか？	充電ケーブルに接続しない場合も、太陽光があればソーラーパネルは発電します。パネル面はやや熱くなりますが、触っても安全上問題はありません。
3	ソーラーパネル	設置	69	ソーラーパネルは窓越しやガラス越しでの充電は通常できませんが、例えばガラスや窓の種類によっては充電できますか？ できる場合、その種類/材質を教えてください。	ソーラーパネルの設置に関しては、ガラス越しなどの屋内ではなく、必ず屋外に設置してください。ガラス越しでの充電が可能な場合も発電力が弱くなるのが考えられます。ガラスの材質に関して検証結果がないため、ご回答ができません。
3	ソーラーパネル	設置	70	ソーラーパネルを車の上に設置したいのですが、車の上に設置出来ますか？	充電ケーブルの許容範囲内であれば車のルーフへ搭載可能かと存じますが、ソーラーパネルは落下や衝撃に弱く、完全防水ではないため雨に濡れますと故障の原因となります。ご注意くださいと存じます。
3	ソーラーパネル	設置	71	ソーラーパネルを日光の下で出しっ放しにすることは可能でしょうか？	ソーラーパネルを日光の下で出しっ放しにすることは可能でございますが、寿命を長持ちさせたい場合は何も繋がらない状態で太陽光の下で出しっ放すのはなるべくお控えください。
3	ソーラーパネル	設置	72	ソーラーパネルの一部分に影があるとポータブル電源へ充電できなくなることはありますか？	ソーラーパネルは性質上太陽光との位置関係が大きく変動いたします。5%でも影が出来ると、発電量は半減することを確認しております。
3	ソーラーパネル	動作温度	73	ソーラーEXP-100の動作温度は何度ですか？	-10～65℃です。
3	ソーラーパネル	発電性能	74	ソーラーパネルEXP-100の実際の発電量は？	ソーラーパネルの実使用時の出力（発電量）は天候状況や、太陽光の強弱、設置条件（方位・角度・周辺環境）、地域差、及び温度条件により異なります ▼夏の晴天時：およそ50W～85W前後の発電量です。 ▼冬の晴天時：およそ40W～60W前後の発電量です。 以上が平均的な発電量です。 お確かめいただき、発電量が著しく低いと感じられた場合は設置環境、接続状況をお確かめ下さいませ。
3	ソーラーパネル	表示	75	ソーラーパネルを利用してポータブル電源に充電する際に、入力ワット数は突然0wになるのは不具合でしょうか？	ポータブル電源のディスプレイ表示はあくまで推定値になるため、数Wの入力だと場合によっては0Wと表示される場合がございます。 わずかに発電している場合でも0Wとの表記が出る場合がございますので、ご理解頂けますと幸いです。 また、ソーラーパネルは性質上太陽光との位置関係が大きく変動いたします。 曇天の日ですと、ソーラーパネル本来の性能を確認頂くことは難しいかと存じますので、大変恐縮ではございますが、一度、晴天の日に動作確認を行って頂きますようお願いいたします。
3	ソーラーパネル	付属品	76	ソーラーパネルでポータブル電源を充電するのにケーブルを購入する必要がありますか？	ソーラーパネルは充電ケーブルが付属しているため、別途、ケーブルをご購入いただく必要はございません。
3	ソーラーパネル	付属品	77	ソーラーパネルの延長ケーブルはありますか？	ソーラーパネルには長さ2Mの接続ケーブルを付属していますが、延長ケーブルの別売りがあります。
3	ソーラーパネル	並列	78	「ソーラーパネル EXP-100」の並列接続は可能ですか？	接続用ケーブルを利用して2枚のパネル100wを並列接続してポータブル電源を充電することが可能です。
3	ソーラーパネル	防水性能	79	折り畳み式のソーラーパネルは防水ですか？	防塵・防水仕様ではありません。
4	サポート	給電エラー	80	過電流によるブレーカー作動による停止からの復元方法？ ①1150～1450W 3分経過で作動	しばらくたって（1分後）から電源をいれてください。※各電源スイッチ オンで作動可能（LED照明 5秒後一旦オフ）
4	サポート	給電エラー	81	過電流によるブレーカー作動による停止からの復元方法？ ②1500以上 即作動	しばらくたって（1分後）から電源をいれてください。※30秒後に 自動再起動し 5秒後に一旦オフ
4	サポート	給電エラー	82	ご利用の電子機器に給電出来ない場合、故障かなと思ったら（トラブル診断）	ご利用の電子機器に給電出来ない場合は下記をご確認ください（トラブルシューティング）。 1.デバイスの電源を切って抜いて後、再度 接続し、電源ボタンを入れてみてください。 2.出力時、液晶ディスプレイに異常なマークがあるかどうかをご確認ください。 3.ご使用になった製品とワット数をご確認ください。 4.出力時、outputのワット数はいくらかをご確認ください。 5.ポータブル電源は、最大電力1000Wまでの機器が給電でき、多数の設備や端末に対応できますが、一部の機器の起動電力は、公称電力の3～7倍に従って計算する必要があります。 （例：冷蔵庫庫、エアコン、ヒーター、エアポンプなど） こちらの1000Wにつきましては、定電力機器への出力を指しています。 1000Wの出力の上限値を超えた場合は、電気回路が自動的に調整され、電力が低減され、または保護を起動し、自動で遮断することがあります。 6.ポータブル電源は異なる種類の電気機器（1000W以下）に充電出来るかどうかをご確認ください。 7.本製品の最大出力が1000W以下であっても、特定のタイプの電子機器では動作しないことがあります。この場合はその機器の利用を控えてください。 全ての電子機器の動作を保証するものではありません。異なる種類の電気機器を複数利用した場合、消費電力が1000W未満であっても正常に動作しない可能性があります。この場合は原因となる電子機器を個別に確認し原因を特定の上、その製品のご利用を控えてください。
4	サポート	充電エラー	83	本体に充電できない場合、故障かなと思ったら（トラブル診断）	本体への充電は出来ない場合は、下記をご確認ください（トラブルシューティング）。 1.液晶ディスプレイボタンを押し残量表示があるかどうかをご確認ください。バッテリーの残量が20%以下である場合は本製品を充電してください。 2.ACアダプタで充電する時、ACアダプタのライト及びポータブル電源本体側のINPUTのライトが点灯しているかどうかをご確認ください。 3.車載用充電シガーソケットで充電してみてください。 車載用充電シガーソケットで充電が充電できる場合は、充電用のACアダプターに故障がある可能性がございます。 車載用充電シガーソケットで充電できない場合は、製品の内部回路が異常である可能性がございます。 4.仕様に記載してある周囲温度内でご使用ください。（動作可能温度環境0℃-40℃）周囲温度が上記範囲外にある場合、本製品が動作しないことがあります。ご了承いただけますと存じます。
4	サポート	充電エラー	84	ソーラーパネル充電出来ない場合、故障かなと思ったら（トラブル診断）	ソーラーパネル充電出来ない場合は下記をご確認ください（トラブルシューティング）。 1.ソーラーパネルに影や汚れなどあるかどうかを確認してください。 --覆い光を遮断すると発電しないのです。 2.ソーラーパネルで充電した場合、日照量が十分に当たるかどうか確認してください。 --日照が十分にでない場合、インプットの電力が表示されない時があります。 3.接触不良の可能性があるので、接続ポートを数回接続してみてください。
4	サポート	修理	85	故障の際は修理/交換可能ですか？	「商品本体に起因する故障」の場合、2年間の間なら無償修理対応が可能です。サービスや修理を依頼する際には購入日が確認できるレシート等、製造シリアルNOをお伝えいただければ、こちらで確認をさせていただく事が可能となっております。

	大項目	キーワード	NO	質問 (Q)	回答 (A)
	大項目	キーワード	NO	質問 (Q)	回答 (A)
4	サポート	修理	86	電池は交換できますか？	現時点ではサービスがございません。ご了承ください。
4	サポート	修理	87	保証書に修理サービスの記載がありますが、修理サービスを行っていますか？	サポートセンターにお問い合わせください。
4	サポート	その他	88	MSDSデータ（製品安全データシート）をもらうことはできますか？	ご提供することはできません。
4	サポート	付属品	89	ACアダプター、シガーソケットなどの部品を紛失してしまいました。入手可能ですか？	弊社では一部製品の付属品の単品販売を行っていないため、ACアダプター、シガーソケットなどを紛失された場合は、着払いのご提供を案内しております。 商品代金は無償でご提供させていただきますため、お客様におかれましては送料のご負担をお願い申し上げます。 ご理解・ご納得頂けましたら、弊社にて発送手配を行わせていただきますので ご希望されます場合は[注文番号]を添えて、弊社カスタマーサービスまでメールにてお問い合わせくださいませ。
4	サポート	保証	90	ギフトでプレゼントする場合は保証はどうなりますか？	弊社製品の保証期間はご購入日より24ヶ月となっており、この保証は該当する製品の購入者とその後の所有者にのみ提供されます。サービスや修理を依頼する際には必ず注文番号をお伝えいただけますようお願いいたします。
4	サポート	保証	91	オークションでポータブル電源を買った場合、保証サービスは受けられますか？	誠に恐れ入りますが、弊社の保証サービスは、弊社もしくは正規販売代理店が運営するショップでご購入いただいた商品を対象とさせていただきます。その他ショップで購入した商品については保証サービスを提供することはできません。
4	サポート	保証	92	サービスについて／電池の交換・修理サービスなど、本製品を長く使用するためのサポートはありますか？	24ヶ月品質保証の対象であるため、初期不良の場合は返品後の新品交換対応とさせていただきます。 弊社は電池交換サービスは現状行っておりません。
4	サポート	保証	93	商品が届いたが、不良品（潰れているなど）だったのですが、商品が届いたが、不良品（潰れているなど）だったのですが。	商品に商品の発送には万全を期しておりますが、万一お届けいたしました商品に破損、汚損、などがございましたら、商品交換いたします。 商品到着後7日以内にサポートセンターまでご連絡ください。 ※外装パッケージ（箱）等の破損は、商品の破損と見なしておりません。ご了承ください。
5	購入	カタログ	94	カタログはありますか？	EXHEART公式サイトよりダウンロードをお願いいたします。
5	購入	購入	95	公式取り扱い店舗の詳細を教えてください。	EXHEART製品は、公式ダイレクトショップ、Amazon.co.jp、Rakuten.co.jpで販売しています。 公式ダイレクトショップでご購入いただいた場合、下記に沿って注文番号をご確認いただけます。 ご注文完了メール、もしくは公式オンラインストア「アカウント」-「注文履歴」をクリックします。
5	購入	購入	96	注文番号の確認方法は？	アマゾン通販でご購入いただいた場合、下記に沿って注文番号をご確認いただけます。 アマゾンホームページ右上の「アカウントサービス」-「注文履歴」をクリックします。 楽天市場店でご購入いただいた場合、下記に沿って注文番号をご確認いただけます。 楽天でホームページの履歴一覧の「注文詳細を表示」をクリックします。
5	購入	購入	97	卸販売はやってますか？	ご注文の数量が多い場合、法人様向けのご提案がございますので、お客様のニーズに応じてご提案させていただきます。EXHEARTホームページのお問合せよりご連絡をお願いいたします。
5	購入	購入	98	製品が定価よりもかなり安く販売しているサイトがありますが、正規販売店ですか？	弊社製品を格安で販売しているサイトは偽サイトの可能性があります。
5	購入	購入	99	分割払いはできますか？	誠に恐れ入りますが、分割払いはご利用いただけません。
5	購入	購入	100	銀行振込での決済はできますか？	ご利用できません。カード、コンビニ決済、電子決済をご利用ください。
5	購入	購入	101	手書きの領収書は発行できますか？	弊社ダイレクトショップでは手書きの領収書の発行は行っておりません。
5	購入	購入	102	日時指定しましたが、到着していません。	誠に恐れ入りますが、配達地域や配達状況により指定日に到着しない可能性がございます。また、コンビニ決済、銀行振込決済の場合、ご入金後の発送となりますので指定日に到着しない可能性がございます。
5	購入	購入	103	注文の確認はどのように行えますか？	注文完了後は注文確認メールが届きます。
5	購入	購入	104	納品書の発行はできますか？	誠に恐れ入りますが、納品書の発行はできません。